

地铁车站大客流风险演化机理及现场应急处置策略研究

黄 颀

重庆轨道交通运营有限公司运营三分公司 重庆 400000

【摘要】：随着城市轨道交通网络化运营深度推进，地铁车站大客流已成为常态化运营场景，尤其是换乘枢纽、核心商圈站点及节假日重点站点，短时客流集聚极易引发拥挤、对冲、滞留等安全风险，甚至诱发群体性安全事件。本文立足地铁运营现场实际，界定地铁车站大客流风险的核心内涵与特征，梳理风险从萌芽、扩散到升级的完整演化脉络，剖析人员、设施、环境、管理四大维度的核心影响因素，针对性构建分级分类、全流程闭环的现场应急处置策略，为地铁运营单位提升大客流风险防控能力、保障运营安全提供理论支撑与实操参考，助力城市轨道交通安全稳定运行。

【关键词】：地铁车站；大客流；风险演化；应急处置；运营安全

DOI:10.12417/2811-0722.26.07.008

1 引言

近年来，国内各大城市轨道交通线路不断加密，网络化运营格局逐渐形成，乘客对出行的便捷性、舒适性、安全性和高效性提出了更高的要求，传统的粗放式、经验型现场管理方式已经不能适应新时期客运服务的需求。部分车站服务标准落实不到位，现场环境控制松懈，客流疏导没有细致安排，人员服务态度和专业素养参差不齐，应急处理速度慢等现象都会造成乘客乘车不便，服务投诉等问题的发生。精细化管理以精准、细致、高效、闭环为准则，重视把管理责任细化、管理流程标准化、管控节点全覆盖，和城轨车站客运服务需求相契合。推进现场精细化管理，是破解目前客运服务短板、提高服务质量的重要途径，也是实现轨道交通运营规范化、高效化、人性化的要求。本文根据行业的运营实际来提出提升服务质量并进行精细化管理的融合方式，给行业优化管理工作的改进提供一定的理论依据和具体的操作方法。

2 城市轨道交通车站客运服务与现场管理现存问题

2.1 服务流程标准化程度不足，执行落地不到位

部分城轨车站虽然制定了基本的客运服务规范，但是流程设计缺乏精细化的分解，没有根据早高峰、晚高峰、平峰等不同时段的客流特点和大站、中小站、换乘站等功能定位的不同，来制定差异化的服务流程。票务办理、进出站引导、客流疏导、投诉处理等主要环节没有统一的操作标准和时限要求，工作人员的服务行为大多依靠个人经验，容易造成服务效率低、引导不到位、回应不及时等状况。同时服务流程缺少闭环监督，存在执行偏差无人纠偏、服务漏洞无人整改的现象，服务质量稳定度较低。

2.2 现场管理粗放，管控节点存在盲区

现场环境、设施设备、客流秩序的管控缺少精细化的分工，一般都用统一化的管理方式，没有细化到具体的区域、具体的岗位、具体的时段。站厅公共区、站台候车区、换乘通道、卫生间、母婴室等重点区域的环境保洁、设施巡检频率没有规定，

部分区域存在杂物堆积、标识不清、设施故障不能及时处理的情况。客流控制上高峰期没有预判客流峰值，疏导路线规划不合理，容易造成乘客聚集拥堵，平峰期也有人力、物力资源浪费的现象，资源配置同现场需求不符。现场管理没有建立动态调整的机制，在遇到突发大客流、设备故障等情况下，很容易造成管控混乱。

2.3 客运人员综合素养与服务能力有待提升

客运一线人员是服务质量的直接体现者，目前部分车站存在人员培训体系不完善的状况，岗前培训大多只注重基础操作，而忽视了服务意识、沟通能力、应急处理、精细化管理理念的培养，而在岗培训没有形成常态化的系统化，内容更新跟不上新的设备、新的流程、新的服务要求的变化。部分工作人员存在服务意识不强、主动服务和换位思考的意识欠缺的情况，在处理乘客咨询、求助的时候会显得生硬，面对乘客的投诉时缺乏耐心的态度，不能有效地化解矛盾。同时岗位分工不清，权责不明，出现问题时容易出现推卸责任的现象，影响整体服务质量。

3 现场精细化管理对客运服务质量提升的核心价值

精细化管理是全员参与、全过程覆盖、权责分明、闭环管控的现代化管理模式，将它深入到城市轨道交通车站客运服务的全过程、各个场景之中，可以从根本上解决传统粗放式管理存在的弊端，使客运服务由被动应对转为主动优化、由模糊控制转变为精准施策，最终实现服务质量与运营效率双提升的目的，其主要价值可以分为四个方面进行逐级解释。

3.1 夯实全域管控基础，消除运营管理盲区

精细化管理的关键就是拆解管理单元、细化责任边界，对车站运营全区域、全环节、全时段进行责任分担，彻底消除以往管理过程中由于责任不清而出现的管控漏洞问题。依靠精细化管理模式，车站可以把站厅、站台、换乘通道、服务设施、设备用房等全部区域划分为独立管控单元，明确各个单元的负责人、操作标准和巡检要求，把管理责任精确地分配到每一位

工作人员、每一个服务节点、每一段运营时段上。全域覆盖管控模式可以很好地避免重点区域漏管、薄弱环节失管的问题，保证现场秩序不断稳定，服务流程有条理地执行下去，设施设备正常运转，给客运服务质量提升打下最基础的管理基础，让各项服务工作有章可循、有序推进。

3.2 聚焦乘客核心需求，优化出行体验质感

客运服务主要目的在于满足乘客出行的需求，精细化管理一直坚持着以乘客为向导的理念，抛弃了一味照搬服务模式的做法，力求达到服务供给与乘客需求的高度契合。对乘客进站、购票、安检、候车、换乘、出站的全过程痛点进行精细化梳理，并针对优化后的各个环节提出相应的改善措施、完善相关的服务设施、细化服务标准，可以明显提高乘客的出行便利性、舒适性。根据高峰时段客流集中、平峰时段资源闲置的特征来调整服务强度和人员配置，在特殊群体如老人、小孩、病人、孕妇等上实行专门的服务，对于换乘站、枢纽站等流量大而复杂的区域加强引导标志及疏导线路的设计和实施工作，减少乘客在排队等候或绕行所花费的时间。人性化的、差别化的精细服务会完全改变传统的被动服务方式，主动迎合乘客的需求，大大降低服务投诉率，持续提高乘客的满意度和幸福感。

3.3 筑牢安全运营防线，降低现场运营风险

城市轨道交通车站人流集中、人员流动频繁，安全运营是客运服务的前提条件和底线，精细化管理用准确的预测、规范的操作、快速的反应来全方位地防控各种运营风险。精细化管理主要对客流疏导、设备维护、应急处理等安全重要部分进行预先的数据监测，从而规划出一条合理的疏导线路来防止发生因为人流量骤增而造成的安全隐患，同时还会形成一个常规化的设施设备精细巡检体系，及时发现并解决设备存在的各类问题，减少因设备出现故障而造成的影响。细化应急处置流程，明确突发事件时人员分工及处置步骤，提高应急响应速度。相比传统的粗放型安全管理，精细化管理把风险控制前移到了每一个操作细节，最大程度上避免各种突发安全事故的发生，保障乘客的出行安全，筑牢轨道交通运营的安全防线。

3.4 优化资源配置效率，实现降本增效目标

轨道交通运营单位人力、物力、财力资源有限，精细化管理就是对有限的资源进行准确分配，从而达到资源最大化的利用率和服务质量的最大化以及成本的最小化。传统管理方式存在着资源配置同实际需求相脱离的情况，高峰时段人力不够，平峰时期人力有余，设施巡检和保洁的频率不合理造成资源浪费。精细化管理依靠客流数据监测和运营分析，按照不同时段、不同区域实际情况的变化，对人员、设备、材料等各个方面的投入进行实时调整，防止无效资源浪费。标准化作业流程、规范的操作规程可以提高工作人员的工作效率，减少重复劳动、操作错误所造成的损失，用较少的成本获得较好的客运服务质

量产出，实现公益服务属性和运营效益的双达标。

4 基于精细化管理的客运服务质量提升与现场管理实施策略

4.1 推进服务流程精细化，构建标准化服务体系

从乘客的全过程出发，将进站、购票、安检、候车、乘车、换乘、出站、投诉处理等各个环节分开来，根据各个站点和不同时段的客流特点制定出相应的精细化、标准化的服务操作规范。明确每一个环节的服务时限、操作步骤、语言规范、责任人员，即票务服务做到快速办理、主动指引，客流引导做到提前预判、有序疏导，投诉处理做到耐心倾听、快速响应、限时办结。针对换乘站、大型枢纽站，改善换乘引导流程，缩减换乘过程中的环节，创建起明确顺畅的导向标识系统，缩减乘客的换乘所需时间。还要创建服务流程动态改良机制，依照乘客意见、运营数据加以整理服务流程的缺陷，进而做出快速改良，保证服务流程符合现实需求。

4.2 实施现场管控精细化，实现全域闭环管理

对车站现场进行分区、分时、分责的精细化管理，将站厅、站台、换乘通道、设备区、服务设施等分成不同的管控单元，指定各个单元的管理人员、保洁人员、巡检人员，制定出分区管控标准。环境控制方面根据客流密度来调节保洁次数，重点场所做到随脏随擦，保证公共区域干净舒服，完善厕所、母婴室、饮水处等服务设施日常管理，使设施无损坏，能正常使用。设施设备管控上创建了常态化的精细化巡检体系，就自动售票机、闸机、电梯、导向标识、监控设备等展开分时段的巡视安排，保存巡检纪录并及时处理出现的故障问题，从而加快维修进度并确保所有设备可以顺利运转。客流控制，建设客流监测预警体系，利用大数据剖析客流高峰来临情况，高峰期提前调配增派员工，设置临时分流隔离带，改善进出站路线布局，防止出现人潮拥挤情况，对平峰期的人员减少进行合理的安排，保持好各项设施维护和服务保障的工作状态，从而达到资源的精准调配。

4.3 强化人员管理精细化，培育专业服务队伍

建立系统化的、常态化的人员培训体系，将精细化管理理念、服务标准、操作规范、应急处置、沟通技巧纳入到培训内容当中去，在岗培训定期开展，根据新的设备、新的流程、新的政策的变化更新培训内容，提高工作人员的专业能力和服务质量。明确各个岗位的精细化权责，划分客运值班员、站务员、安检员、保洁员等岗位的工作职责和工作标准，做到人人有责、各司其职。创建精细化绩效考核机制，把服务态度、操作规范、现场管控效果、乘客满意度、投诉处理情况等细化成考核指标，考核结果同薪酬、评优、晋升直接联系起来，调动工作人员的积极性和责任心。加强团队文化培育，树立起为乘客服务的思想观念，创建起积极主动的服务工作环境，营造出精细的服务

理念、团结的氛围和协作的意识。

4.4 完善应急管理精细化，提升突发处置能力

对大客流、设备故障、恶劣天气、乘客突发疾病、消防安全等各种突发状况制定出详细的专项应急预案，明确应急处置流程、人员分工、物资储备、疏导路线、信息发布要求等，保证各种突发情况有相应的应对措施。细化应急物资管理，车站指定位置分门别类地储备应急物资，安排物资管理人员，对物资数量及完好情况实施定时检查，保证在应急时可迅速取用。常态化开展场景化应急演练，每个月制订演练计划，模拟出现真实的突发情况，提高人员的应急反应速度以及处置实操能力，在演练结束之后，立刻整理复盘，对预案及其处置流程展开改良。另外，创建应急信息快速发布的机制，利用站内广播、显示屏、工作人员现场引导等方式迅速将突发情况的信息以及疏导的提示传达给乘客，防止乘客出现恐慌情绪，保证疏散有条不紊地进行。

4.5 健全监督考核精细化，形成闭环优化机制

创建日常动态监督加定期考核的精细化监督体系，采用现

场巡查、视频监控、乘客暗访等多种方式来实现服务质量与现场管理情况的即时监督检查，发现问题现场整改落实并加以跟踪。完善乘客反馈途径，在线上线下的意见收集点设置意见征集台，安排专人搜集整理乘客的问讯、建议及投诉内容并加以记录整理，对每一件提出的建议或不满都有对应的答复和整改举措，坚持实行件件有回应、事事有追踪的规定，及时向公众通报问题解决状况，以达到信息透明的效果。定期对乘客满意度进行调查分析、查找存在的不足，并针对不足提出相应改善措施以保证客运服务质量的不断提升。

5 结论

城市轨道交通车站客运服务质量的提高是一个长期的、系统的工程，它的灵魂是推进现场精细化管理，抛弃传统粗放式的管理方法，使管理责任细化、服务流程标准化、管控节点全覆盖。目前城轨车站客运服务及现场管理存在着很多不足之处，只有从服务体系、现场管控、人员队伍、应急处置、监督考核等各个方面入手，将精细化理念贯穿于客运服务的全过程之中，才能使城轨车站客运服务质量得以提高，保证运营安全，提高乘客出行体验。

参考文献：

- [1] 席丹灵.地铁车站大客流影响因素与运营组织方式优化研究[J].运输经理世界,2025,(32):1-3.
- [2] 李岩辉,田飞,陈国彦.基于乘客行为探讨大客流地铁车站站台宽度计算方法[J].城市轨道交通研究,2024,27(07):49-54.
- [3] 李金帮.地铁车站大客流组织的关键点与应对措施[J].运输经理世界,2024,(12):11-13.
- [4] 杨乃珊.试论地铁车站大客流运输组织难点及应对措施[J].决策探索(中),2020,(06):93.
- [5] 黄淑霞.关于地铁车站大客流安全组织方式的分析探讨[J].智能城市,2019,5(01):43-44.